

Información de interés para los consumidores afectados por el cierre de las clínicas dentales Funnydent

Publica: Agencia Española de Consumo Seguridad Alimentaria y Nutrición

Fecha: 03 de febrero de 2016

Sección: Consumo

¿Qué hacer?

Recopilar toda la documentación sobre los tratamientos correspondientes: publicidad, contratos suscritos y, en su caso, los de financiación de los mismos, así como los recibos y facturas de los abonos realizados.

¿Dónde dirigirse?

Los usuarios afectados pueden dirigirse a las Oficinas de Información de los Ayuntamientos, a las Direcciones Generales de Consumo de las Comunidades Autónomas o bien a una de las asociaciones de consumidores y usuarios que existen en España, para solicitar información y presentar sus reclamaciones.

Los afectados que deseen reclamar por su cuenta deben remitir a la clínica una reclamación mediante un procedimiento de notificación del que quede constancia - correo con acuse de recibo con el asunto "*incumplimiento contrato*" - exigiendo el cumplimiento del contrato y, de no producirse, la resolución del mismo con la devolución de las cantidades abonadas y, en su caso, el pago de una indemnización por los perjuicios causados.

¿Qué hacer cuando se ha solicitado un crédito?

Además del escrito a la empresa, los usuarios que estén pagando mediante créditos vinculados tienen que dirigirse también a las entidades financieras de forma fehaciente, acompañando justificante de haber reclamado previamente a la clínica. Deberán notificarles que, ante la interrupción de los tratamientos, solicitan la anulación del crédito y reclaman la devolución de las cantidades abonadas, ya sea su totalidad o una parte, en función de que tengan que comenzarlos o no de nuevo en otros centros y el coste que ello vaya a representarles.

La legislación en materia de préstamos al consumo establece que los que se suscriben de forma vinculada a la prestación de un servicio facultan a los usuarios a resolver el contrato ante su incumplimiento, de manera que pueden dejar de pagar el crédito y recuperar todo o parte del dinero ya entregado.

Si la entidad se niega a atender la solicitud de anulación de los cargos pendientes de pago, debe solicitarse una hoja oficial de reclamación y presentarla, debidamente cumplimentada, ante la propia entidad de crédito.

Los contratos de crédito vinculado están regulados en España por Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

¿Qué se entiende por créditos al consumo vinculados?

Por contrato de crédito vinculado se entiende aquel en el que el crédito contratado sirve exclusivamente para financiar un contrato relativo al suministro de bienes específicos o a la prestación de servicios específicos y ambos contratos constituyen una unidad comercial desde un punto de vista objetivo.

El consumidor y usuario, además de poder ejercitar los derechos que le correspondan frente al proveedor de los bienes o servicios adquiridos mediante un contrato de crédito vinculado, puede ejercitar esos mismos derechos frente al prestamista, siempre que concurren todos los requisitos siguientes:

- a) Que los bienes o servicios objeto del contrato no hayan sido entregados en todo o en parte, o no sean conforme a lo pactado en el contrato.
- b) Que el consumidor haya reclamado judicial o extrajudicialmente, por cualquier medio acreditado en derecho, contra el proveedor y no haya obtenido la satisfacción a la que tiene derecho.